

## 【鹿角・小坂】テレフォン病院24 利用状況

(令和2年度)

1 応答率 **83.3%**

注) 利用者がかけた電話に対し、オペレーターが対応できた率です。全オペレーターが対応中の場合、自動アナウンスでおかけ直しをお願いしています。

2 入電件数 **884** 件

## (1) 通話時間別

0～5分未満	754	85.3
5～10分未満	92	10.4
10～15分未満	23	2.6
15～20分未満	10	1.1
20～30分未満	5	0.6
30分以上		
<b>合計</b>	<b>884</b>	<b>100.0</b>
	件	%

【平均】2分33秒 【最長】27分41秒

## (2) 相談者(電話した人)について

注) 相談者の人数は、入電1件につき1名とカウントしています。

(例えば、同一人物が3回電話した場合、相談者数は3名となります。)

## (2) - ① 男女別・年代別

	男性		女性		不明	合計	
12歳未満							
12～15歳未満							
15～20歳未満			1	0.2		1	0.1
20代	4	1.0	20	4.3		24	2.7
30代	8	1.9	51	10.9		59	6.7
40代	8	1.9	345	73.4		353	39.9
50代	15	3.6	22	4.7		37	4.2
60代	371	89.6	12	2.6		383	43.3
70代	6	1.4	16	3.4		22	2.5
80歳以上	2	0.5	2	0.4		4	0.5
不明			1	0.2		1	0.1
<b>合計</b>	<b>414</b>	<b>100.0</b>	<b>470</b>	<b>100.0</b>		<b>884</b>	<b>100.0</b>
	件	%	件	%	件	件	%

## (2) - ② 住所別

鹿角市	865	97.9
小坂町	19	2.1
その他		
<b>合計</b>	<b>884</b>	<b>100.0</b>
	件	%

## (2) - ③ 時間帯別

5時～	23	2.6	早朝(5時～8時)	
6時～	59	6.7	202	22.9
7時～	120	13.6		
8時～	68	7.7	午前中(8時～12時)	
9時～	43	4.9		
10時～	24	2.7	153	17.3
11時～	18	2.0		
12時～	16	1.8	午後(12時～17時)	
13時～	18	2.0		
14時～	22	2.5	99	11.2
15時～	25	2.8		
16時～	18	2.0		
17時～	39	4.4	夜間(17時～23時)	
18時～	60	6.8		
19時～	60	6.8		
20時～	56	6.3	281	31.8
21時～	44	5.0		
22時～	22	2.5		
23時～	12	1.4	深夜(23時～5時)	
0時～	70	7.9		
1時～	27	3.1		
2時～	16	1.8	149	16.9
3時～	14	1.6		
4時～	10	1.1		
<b>合計</b>	<b>884</b>	<b>100.0</b>		
	件	%	件	%

## (2) - ③ 曜日別

月	121	13.7
火	126	14.3
水	125	14.1
木	133	15.0
金	116	13.1
土	137	15.5
日	126	14.3
<b>合計</b>	<b>884</b>	<b>100.0</b>
	件	%

## (3) 相談対象者(相談の対象となる人)について

## (3) - ① 男女別・年代別

	男性		女性		不明	合計		
	件	%	件	%		件	%	
1歳未満	4	0.9	11	2.6		15	1.7	
1～2歳未満	13	2.9	5	1.2		18	2.0	
2～3歳未満	14	3.1	7	1.6		21	2.4	
3～4歳未満	3	0.7	1	0.2		4	0.5	
4～5歳未満	4	0.9	3	0.7		7	0.8	
5～6歳未満	1	0.2	1	0.2		2	0.2	
6～12歳未満	4	0.9	4	0.9		8	0.9	
12～15歳未満	3	0.7	1	0.2		4	0.5	
15～20歳未満	2	0.4	1	0.2		3	0.3	
20代	4	0.9	5	1.2		9	1.0	
30代	6	1.3	13	3.0		19	2.1	
40代	6	1.3	323	74.9		329	37.2	
50代	9	2.0	16	3.7		25	2.8	
60代	370	81.7	13	3.0		383	43.3	
70代	6	1.3	19	4.4		25	2.8	
80歳以上	4	0.9	7	1.6		11	1.2	
不明			1	0.2		1	0.1	
<b>合計</b>	<b>453</b>	<b>100.0</b>	<b>431</b>	<b>100.0</b>		<b>884</b>	<b>100.0</b>	
	件	%	件	%	件	%	件	%

## (3) - ② 続柄別

本人	772	87.3
配偶者	12	1.4
子ども	79	8.9
親	12	1.4
孫	3	0.3
その他	6	0.7
不明		
<b>合計</b>	<b>884</b>	<b>100.0</b>
	件	%

**3 相談件数 1904 件**

注) 入電1件で複数の質問をされる場合があるため、「入電件数(884件) < 相談件数(1904件)」となります。

**(1) 健康ステージ別**

病気の懸念・症状あり・治療前	396	20.8
日常生活の悩み	1060	55.7
通院・治療中	294	15.4
事故・ケガ	104	5.5
健康増進・疾患予防	19	1.0
健康不安・症状無し・治療前	28	1.5
その他	3	0.2
不明		

<b>合計</b>	<b>1904</b>	<b>100.0</b>
	件	%

**(2) 主訴**

専門的な指導が欲しい	526	27.6
聴いてほしい	976	51.3
受診の必要性を知りたい	121	6.4
悩み不安を解消したい	196	10.3
情報を知りたい	43	2.3
対処の方法を知りたい	39	2.0
医師の見解や助言が欲しい		
その他	3	0.2

<b>合計</b>	<b>1904</b>	<b>100.0</b>
	件	%

**(3) 相談内容別**

病気・症状と治療に関する相談	999	52.5
メンタルヘルスに関する相談	600	31.5
医療機関に関する相談	178	9.3
事故・ケガと治療に関する相談	66	3.5
薬に関する相談	20	1.1
検査・健康診断に関する相談	12	0.6
予防接種に関する相談	1	0.1
母子健康に関する相談	2	0.1
育児・しつけに関する相談	2	0.1
栄養・食事に関する相談	9	0.5
健康の保持増進に関する相談	11	0.6
健康保険・医療費に関する相談	1	0.1
問い合わせ	3	0.2

<b>合計</b>	<b>1904</b>	<b>100.0</b>
	件	%

## (4) 診療科別

精神科	838	44.0
心療内科	356	18.7
内科	198	10.4
小児科	183	9.6
整形外科	74	3.9
皮膚科	41	2.2
眼科	35	1.8
外科	32	1.7
耳鼻咽喉科	26	1.4
脳神経外科	24	1.3
歯科	20	1.1
消化器科	16	0.8
泌尿器科	12	0.6
胃腸科	9	0.5
神経内科	8	0.4
循環器科	8	0.4
婦人科	8	0.4
産婦人科	7	0.4
呼吸器科	4	0.2
整形外科	3	0.2
その他	2	0.1
<b>合計</b>	<b>1904</b>	<b>100.0</b>
	件	%

## (5) 回答内容別

注) 一つの質問に複数の回答をする場合があるため、「相談件数(1904件) < 回答件数(1945件)」となります。

気持ちが落ち着くまで傾聴	618	31.8
不安や悩みについて解決方法を助言	476	24.5
病気・症状につちて説明	188	9.7
家庭看護・応急処置の助言・指導	152	7.8
経過観察・受診の目安について説明	147	7.6
何科を受診するのがよいか提案	62	3.2
所定の医療機関情報を提供した	39	2.0
主治医に相談するように助言	38	2.0
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	32	1.6
判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内	30	1.5
事故・ケガについて説明	29	1.5
薬の用法・容量について説明	15	0.8
薬の効果・効能について説明	15	0.8
治療の内容について説明	13	0.7
希望に沿った医療機関を案内	13	0.7
薬の副作用について説明	13	0.7
翌日診療時間内に受診するよう勧奨	11	0.6
本日診療時間内に受診するよう勧奨	7	0.4
病気やケガの症状について緊急性を説明	6	0.3
望ましい食生活について助言	8	0.4
検査・手術に関連した不安が軽減できるよう助言	5	0.3
直ぐに医療機関を受診するよう勧奨	4	0.2
感染症予防について具体的な方法を案内	4	0.2
次回受診時に相談するよう勧奨	3	0.2

検査結果について説明	3	0.2
療養のために必要な栄養の助言	3	0.2
希望と異なる医療機関を代替案として提示	2	0.1
要件を伺い報告した	2	0.1
119番通報し医療機関を受診するよう勧奨	1	0.1
再検査の必要性について説明	1	0.1
予防接種の副反応について説明	1	0.1
育児について助言	1	0.1
生活習慣病について説明と予防を助言	1	0.1
公的機関を案内した	1	0.1
迷惑電話への対応	1	0.1
<b>合計</b>	<b>1945</b>	<b>100.0</b>
	件	%

## (6) 月間件数推移(相談件数)

